



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA OPERATIVA EN LA EMPRESA
SERPOST S.A., DISTRITO DE LOS OLIVOS, LIMA, EN EL AÑO 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

BERMEJO TACURI, LIZ NOELIA

ASESOR:

DR. DIAZ SAUCEDO, ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2016 - II

Página del Jurado

Dr. Antonio Díaz Saucedo
Presidente

Dr. Narciso Fernández Saucedo
Secretario

Dr. Nérída Rey Córdova
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mis padres Yolanda y Leopoldo, por los valores que me inculcaron y su esfuerzo al brindarme la oportunidad de tener una educación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de vivir y acompañarme en todos mis pases, a la vez a mi excelente asesor Dr. Díaz Saucedo, Antonio, por guiarme en este trabajo de investigación que es fruto de mucho esfuerzo y dedicación.

Declaratoria de autenticidad

Yo Bermejo Tacuri, Liz Noelia con DNI N° 48590430, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2016

Bermejo Tacuri, Liz Noelia

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Gestión Administrativa y su influencia en el Desempeño Laboral del área operativa en la empresa Serpost S. A., distrito de los Olivos, Lima, en el año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
Caratula	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos Previos	14
1.2.1 Antecedentes Nacionales	14
1.2.2 Antecedentes Internacionales	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1 Variable Independiente: Gestión Administrativa	22
1.3.1.1 Dimensión 1: Planeación	23
1.3.1.1.1 Indicadores	23
1.3.1.2 Dimensión 2: Organización	24
1.3.1.2.1 Indicadores	24
1.3.1.3 Dimensión 3: Dirección	24
1.3.1.3.1 Indicadores	25
1.3.1.4 Dimensión 4: Control	25
1.3.1.4.1 Indicadores	25
1.3.2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral	26
1.3.2.1 Dimensión 1: Desempeño de la tarea	30
1.3.2.1.1 Indicadores	30
1.3.2.2 Dimensión 2: Civismo	30

1.3.2.2.1	Indicadores	30
1.3.2.3	Dimensión 3: Falta de Productividad	31
1.3.2.3.1	Indicadores	31
1.3.3	Unidad de Análisis: Colaboradores	31
1.4	Formulación del Problema	31
1.4.1	Problema General	31
1.4.2	Problemas Específicos	31
1.5	Justificación del Estudio	32
1.6	Hipótesis	32
1.6.1	Hipótesis General	32
1.6.2	Hipótesis Específicas	32
1.7	Objetivos	33
1.7.1	Objetivo General	33
1.7.2	Objetivos Específicos	33
II.	MÉTODO	34
2.1	Método, tipo, nivel y diseño de Investigación	34
2.1.1	Método de Investigación	34
2.1.2	Tipo de Investigación	34
2.1.3	Nivel de Investigación	34
2.1.4	Diseño de Investigación	34
2.2	Operacionalización de las Variables	35
2.3	Población y Muestra	36
2.3.1	Población	36
2.3.2	Muestra	36
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.4.1	Técnica de recolección de datos	37
2.4.2	Instrumento de recolección de datos	37
2.4.3	Validación del Instrumento	37
2.4.4	Confiabilidad del Instrumento	37
2.5	Métodos de análisis de datos	38
2.6	Aspectos éticos	39
III.	RESULTADOS	40

3.1	Prueba de Hipótesis	40
3.2	Estadística Descriptiva	59
IV.	DISCUSIÓN	66
V.	CONCLUSION	76
VI.	RECOMENDACIONES	78
VII.	REFERENCIAS	79
ANEXOS		
	Instrumento de Medición	82
	Validación de Cuestionario a juicio de expertos	84
	Matriz de Consistencia	90

RESUMEN

Se realizó la investigación titulada "La gestión administrativa y su influencia en el desempeño laboral del área operativa en la empresa SERPOST S.A, distrito de los Olivos, año 2016" cuyo objeto de estudio fue determinar si la gestión administrativa influye en el desempeño laboral, se realizó con una población de personas utilizando una muestra de 77. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante Juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS. Teniendo como conclusión que la gestión administrativa tiene influencia significativa en el desempeño laboral del área operativa, distrito de los Olivos, 2016.

Palabras clave: Gestión administrativa, desempeño, laboral, colaboradores.

ABSTRACT

The qualified investigation was realized "The administration and its influence on job performance of the operating area in the company SERPOST SA, district of Olives, 2016" study whose purpose was to determine whether administration affects job performance was made, performed with a population of people using a sample of 71. data were collected by using survey technique as a tool to the questionnaire, consisting of 20 questions in Likert scale. the instrument validation was performed by expert judgment and reliability thereof was calculated through Cronbach's alpha. once the data these were processed and analyzed in SPSS statistical program collected. Given the conclusion that the administrative management has significant influence on job performance of the operating area, district Olives, 2016.

Key words: administrative management, performance, labor, employees.